

CASA DI CURA

L'armonia Tra Salute E Ospitalità

Garantiamo al paziente le migliori cure possibili utilizzando tecnologie, strutture diagnostiche e terapeutiche d'avanguardia

VILLA CECILIA
CASA DI CURA

CARTA DEI SERVIZI
SERVICE OVERVIEW

INDICE

1. MISSIONE.....	2
2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	9
3. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA.....	10
4. RICOVERO PER RIABILITAZIONE	14
5. ATTIVITÀ AMBULATORIALI	15
6. CRITERI DI ELEGGIBILITÀ RICOVERO	20
7. MODALITA' DI ACCESSO RICOVERO	22
8. DOCUMENTI DA CONSEGNARE AL MOMENTO DEL RICOVERO	27
9. OCCORRENTE PER LA CURA PERSONALE:.....	28
10. INFORMAZIONI GENERALI PER GLI UTENTI	29
11. NORME DI COMPORTAMENTO	29
12. SERVIZIO DI RISTORAZIONE	30
13. ORARI DI VISITA AI DEGENTI.....	30
14. INFORMAZIONI.....	30
15. DIMISSIONE	31
16. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO	31
17. TUTELA E PARTECIPAZIONE	32
18. STANDARD DI QUALITA'	33
19. TUTELA DEI DIRITTI IN AMBITO DI “PRIVACY”	40
20. COME RAGGIUNGERE VILLA CECILIA	41

Egregia Signora, Egregio Signore,

La salutiamo cordialmente e La preghiamo di leggere con attenzione la presente **Carta dei Servizi**.

Questo documento ha come obiettivo la regolamentazione del rapporto tra cittadino/utente e La Struttura di Riabilitazione. Con questa intendiamo dichiarare pubblicamente i nostri fini istituzionali, l'attenzione e l'orientamento dei servizi agli utenti e la volontà di raggiungere obiettivi di trasparenza e di partecipazione. Abbiamo un impegno con la qualità ed il miglioramento continuo per l'Assistenza e per la Salute dell'Utenza. Cerchiamo di superare le aspettative dei nostri clienti e garantire l'erogazione dei servizi in modo sicuro, effettivo, opportuno, efficiente e concentrato sull'utente, con un gruppo di operatori sensibili, disponibili e capaci, sempre alla ricerca di servizi di alto livello qualitativo.

Allo stesso tempo la **Carta dei Servizi** si configura come uno strumento di tutela del diritto alla salute che attribuisce al cittadino/utente la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Nella **Carta dei Servizi**, in un apposito capitolo, sono individuati fattori di qualità, standard ed impegni che devono caratterizzare l'erogazione dei vari servizi (modalità di accesso, tempi di attesa, ecc.) e la politica aziendale, finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni.

La presente Carta dei Servizi, facendo parte di un programma di crescita e di sviluppo continuo, sarà periodicamente aggiornata, anche sulla base dei suggerimenti e delle proposte di modifica ed integrazione che, cittadini ed operatori, sono invitati a presentarci. Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione.

We kindly greet you and ask you to read this Service Charter carefully. This document aims to regulate the relationship between client and the Rehabilitation Structure. With this we intend to publicly declare our institutional goals, the attention and orientation of the services to users and the desire to achieve transparency and participation objectives. We have a commitment to quality and continuous improvement for User Assistance and Health. We seek to exceed our customers' expectations and ensure the delivery of services in a safe, effective, timely, efficient and user-focused manner, with a group of sensitive, available and capable operators, always looking for high quality services .

At the same time, the Service Charter is configured as an instrument for the protection of the right to health which gives the citizen/user the possibility of moments of effective control over the services provided and their quality.

In the Service Charter, in a specific chapter, quality factors, standards and commitments are identified which must characterize the provision of the various services (access methods, waiting times, etc.) and the company policy, aimed at the continuous improvement of performance.

This Service Charter, being part of a program of continuous growth and development, will be periodically updated, also with suggestions and proposals for modification and integration that citizens and operators are invited to present to us. We are certain that we can count on your collaboration.

1. MISSIONE

Il fine istituzionale di Villa Cecilia è quello di garantire al paziente le migliori cure possibili utilizzando tecnologie, strutture diagnostiche e terapeutiche d'avanguardia e mantenendo costantemente aggiornate le conoscenze scientifiche e tecniche dei propri operatori. La Struttura extra-ospedaliera di Riabilitazione estensiva residenziale ed ambulatoriale con poliambulatorio specialistico, pone al centro del suo operato il Cittadino-Utente ispirando le strategie decisionali ed operative a criteri di efficacia ed efficienza tendenti all'ottimizzazione delle risorse impiegate, senza tralasciare i principi di carattere etico, morale e sociale che da sempre la contraddistinguono. Il perseguimento degli obiettivi sempre più ambiziosi in primis sulle prestazioni di riabilitazione estensiva fa di Villa Cecilia un centro di riferimento per il recupero delle funzionalità psico-motorie ed il miglioramento della persona.

The institutional aim of Villa Cecilia is to guarantee the patient the best possible care using innovative technologies, diagnostic and therapeutic facilities and constantly keeping the scientific and technical knowledge of its operators updated. The non-hospital Extensive Residential and Outpatient Rehabilitation Structure with a specialist clinic places the Client at the centre of its work, inspiring decision-making and operational strategies on criteria of effectiveness and efficiency aimed at optimizing the resources used, without neglecting the principles of ethical, moral and social character that has always distinguished it. The pursuit of increasingly ambitious objectives, primarily on extensive rehabilitation services, make Villa Cecilia a reference centre for the recovery of mobility functions and the improvement of the person.

Vision

La vision di Villa Cecilia s.r.l. è la cura e la totale presa in carico del paziente in Riabilitazione Estensiva, che si colloca nel completamento del processo di recupero o nel mantenimento e/o prevenzione del degrado del recupero motorio e funzionale acquisito

La visione strategica di Villa Cecilia ha come scopo la realizzazione di un'organizzazione basata sull'appropriatezza e sulla qualità dei servizi offerti ai cittadini rispetto ai loro bisogni ed aspettative, orientata al miglioramento continuo dei servizi erogati, interessata a ricercare la soddisfazione dei pazienti, dei cittadini e degli operatori sulla base di una corretta gestione delle risorse disponibili.

Il paziente, grazie a questo approccio, si trova nella condizione di trovare nella struttura le risposte di indirizzo diagnostico e terapeutico adeguate a ciò di cui ha bisogno e un'assistenza specializzata anche nelle situazioni di maggiore disagio psico-fisico.

Questo è reso possibile grazie alla ferma consapevolezza della centralità del paziente al quale la struttura si propone di fornire un servizio sanitario pienamente soddisfacente utilizzando in modo efficace ed efficiente le risorse interne (dipendenti e collaboratori) ed esterne (fornitori), valorizzandole anche al fine di migliorare la propria competitività in un'ottica di integrazione con la realtà sanitaria locale e del territorio.

The vision of Villa Cecilia s.r.l. is the care and total care of the patient in Extensive Rehabilitation, which is part of the completion of the recovery process or the maintenance and/or prevention of the degradation of the acquired mobility and functional recovery.

The strategic vision of Villa Cecilia has as its aim the creation of an organization based on the appropriateness and quality of the services offered to clients with respect to their needs and expectations, oriented towards the continuous improvement of the services provided, interested in seeking patient satisfaction, of citizens and operators on the basis of correct management of available resources.

Thanks to this approach, the patient is able to find in the structure the diagnostic and therapeutic answers appropriate to what he/she needs and specialized assistance even in situations of greater psycho-physical discomfort.

This is made possible thanks to the firm awareness of the centrality of the patient to whom the structure aims to provide a fully satisfactory healthcare service by effectively and efficiently using internal (employees and collaborators) and external (suppliers) resources, also enhancing them in order to improve its competitiveness with a view to integration with the local healthcare reality and the territory.

Politica

La centralità del paziente e delle Sue esigenze ha portato la Casa di Cura ad avere un'attenzione sempre maggiore all'assistenza e all'accompagnamento nel suo percorso di salute.

Nell'espletamento delle sue attività, Villa Cecilia s.r.l., si è sempre impegnata al rispetto del cittadino come soggetto del diritto inalienabile alla salute ad ha considerato ogni persona che si rivolge alla Struttura nella triplice veste di:

- ✓ Paziente, in quanto portatore di un bisogno diagnostico/terapeutico
- ✓ Utente, in quanto fruitore di un servizio pubblico-privato
- ✓ Cliente, in quanto ha riposto la sua fiducia nella Struttura

In coerenza con la mission e la vision di Villa Cecilia, la politica si esplicita attraverso i seguenti impegni che la Casa di Cura si propone:

- Salvaguardare i principi di uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi e di imparzialità nell'erogazione delle prestazioni verso tutti i pazienti della struttura.
- Assicurare la piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi.
- soddisfare i bisogni sanitari e socio-sanitari della popolazione
- Definire gli Standard e gli impegni per la promozione della qualità del servizio e le modalità di costante valutazione della stessa.
- Assicurare attraverso procedure definite la tutela dei diritti del cittadino.
- Consentire il diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio.
- Assicurare continuità nell'erogazione dei servizi, attraverso l'adozione di misure volte ad arrecare ai nostri assistiti il minor disagio possibile.
- Garantire trasparenza e semplicità dei percorsi amministrativi.
- Mantenere tecniche efficaci seguendo costantemente l'evoluzione delle scienze
- Attivare una formazione continua ed una partecipazione di tutto il personale paramedico e medico, operante presso la Casa di Cura per crescere insieme e migliorare ogni giorno le – nostre offerte di servizi e prestazioni.
- Raggiungere un livello qualitativo e di appropriatezza dei servizi erogati idonei ad ottenere la soddisfazione del cliente attraverso il rispetto di quanto dichiarato nella carta dei servizi, con rapidità di erogazione, eliminazione dei disagi e prevenzione dei disservizi e attraverso l'attenta rilevazione dei suggerimenti dei pazienti.
- Ricercare miglioramenti tecnologici nella diagnosi e cura degli utenti (nuove apparecchiature, nuove tecniche di recupero e terapie preventive, etc.), per migliorare gli aspetti medico/sanitari e tendere a una sempre maggiore affidabilità dei risultati.
- Seguire i cambiamenti legislativi e porre l'attenzione ai requisiti sociali a tutela del cittadino e a garanzia di quella "qualità implicita" (professionalità, igiene, sicurezza, ecc.) che l'utente non richiede espressamente, ma che rappresenta un elemento fondamentale di determinazione della qualità erogata dalla struttura.
- Cercare di dare la maggiore risposta possibile alle aspettative del paziente.
- Valorizzare le risorse umane, elemento importante nella determinazione della qualità erogata e percepita dal cliente, promuovendo la formazione continua per migliorare la competenza del personale.
- Attuare il miglioramento continuo del sistema di gestione per garantire la qualità e la sicurezza delle prestazioni erogate.

Nell'ambito di questi obiettivi generali, è considerato essenziale il riconoscimento dell'efficacia e dell'affidabilità del sistema per la qualità, che in linea con questi obiettivi, permette di verificare il conseguimento degli standard qualitativi dichiarati oltre che

l'orientamento alla vision e alla mission della Casa di Cura e l'avvio di programmi di miglioramento mirati alla soddisfazione.

In conclusione, se l'obiettivo iniziale è quello di ottenere la soddisfazione del paziente tramite una standardizzazione ed univocità delle procedure, le tappe successive sono quelle di individuare, modificare ed eventualmente migliorare le carenze procedurali sì da poter innalzare i livelli minimi e medi di qualità.

L'Efficienza della struttura e l'Efficacia delle prestazioni offerte sono garantiti dall'applicazione di:

- Piani di miglioramento della qualità del servizio
- Iniziative terapeutiche necessarie a raggiungere l'esito desiderato con l'applicazione della buona pratica professionale quotidiana e la collaborazione sia del Cliente/assistito nell'osservare le prescrizioni assegnategli, sia della famiglia nell'integrare le raccomandazioni di assistenza post terapeutica.

Il Cliente/Assistito ha diritto, inoltre, a presentare reclami e istanze riguardo a servizi erogati non in conformità ai principi enunciati.

La Politica di Villa Cecilia sarà comunque improntata nel fornire sempre risposte quanto più possibile immediate e risolutive, pertanto la presa in carico di ogni istanza o reclamo avverrà nel più breve tempo possibile con personale dedicato alla risoluzione.

La Struttura si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi:

Uguaglianza

Ogni malato ha diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazione di sesso, nazionalità o condizione sociale;

Partecipazione - Informazione

La struttura ha il dovere di fornire al paziente tutte le informazioni riguardanti il proprio stato di salute. Lo staff di medici e di professionisti dedicati alla persona sono disponibili a colloqui ed incontri per meglio definire ed illustrare le condizioni cliniche e l'andamento delle terapie in relazione agli obiettivi specifici da raggiungere.

L'utente ha a disposizione diversi strumenti per comunicare la propria valutazione dei servizi erogati:

- tramite appositi modelli per la soddisfazione e la percezione della qualità;
- tramite via telematica per posta elettronica;

Le valutazioni vengono periodicamente analizzate dalla struttura.

Un altro canale di informazione a disposizione dei cittadini-utenti è il sito Internet aziendale, di facile accessibilità con illustrazioni fotografiche dell'intera struttura e contenuti chiari ed esaustivi.

Diritto ad essere ascoltato

La struttura, attraverso il proprio Responsabile delle Relazioni con il Pubblico, offre al cittadino-utente la possibilità di interfacciarsi direttamente con la Struttura per esprimere le proprie opinioni e per avere informazioni sull'organizzazione e sui servizi. Inoltre presso la sala d'attesa al piano terra è collocato un contenitore dove è possibile depositare il questionario di gradimento.

Sicurezza

Garantire al cittadino-utente le migliori condizioni di sicurezza delle prestazioni e dei servizi sanitari erogati tramite procedure di controllo, aggiornamenti e formazione continua;

Innovazione tecnico-scientifica

Sostenere lo sviluppo di nuove idee, assicurarne tecniche e tecnologie in costante evoluzione e garantire processi di formazione e aggiornamento degli operatori;

Efficienza ed Efficacia

Ogni operatore lavora di concerto con gli altri per il raggiungimento dell'obiettivo primario in modo da produrre con le conoscenze tecnico scientifiche più moderne, risultati validi per la salute dei cittadini-utenti.

L'equipe multidisciplinare è composta da

- Medici Fisiatri e altri medici specialisti
 - Infermieri ed Oss
 - Fisioterapisti,
- (e all'occorrenza da ortopedico, logopedista, psicologo)

Il raggiungimento degli obiettivi individuali di ciascun paziente viene perseguito tramite il Progetto riabilitativo individuale PRI non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate al meglio, senza sprechi o costi inutili.

The centrality of the patient and his needs has led the nursing home to pay ever greater attention to assistance and accompaniment in his health journey.

In carrying out its activities, Villa Cecilia s.r.l. has always been committed to respecting the citizen as the subject of the inalienable right to health and has considered every person who turns to the Structure in the triple role of:

- *Patient, as the bearer of a diagnostic/therapeutic need*
- *User, as user of a public-private service*
- *Customer, as he has placed his trust in the Structure*

In line with the mission and vision of Villa Cecilia, the policy is expressed through the following commitments that the nursing home proposes:

1. *Safeguard the principles of equal right to access services and impartiality in the provision of services to all patients of the facility.*
2. *Ensuring full information for citizen users on the services offered and how they are provided.*
3. *Satisfy the health and social-health needs of the population*
4. *Define the standards and commitments for promoting the quality of the service and the methods for constantly evaluating it.*
5. *Ensure the protection of citizens' rights through defined procedures.*
6. *Allow the right to choose between the subjects who provide the service.*
7. *Ensure continuity in the provision of services, through the adoption of measures aimed at causing the least possible inconvenience to our patients.*
8. *Guarantee transparency and simplicity of administrative processes.*
9. *Maintain effective techniques by constantly following the evolution of science*
10. *Activate continuous training and participation of all paramedical and medical staff working at the nursing home to grow together and improve our offers of services and benefits every day.*
11. *Achieve a level of quality and appropriateness of the services provided suitable for obtaining customer satisfaction through compliance with what is declared in the service charter, with speed of delivery, elimination of inconveniences and prevention of disservices and through the careful observation of suggestions from patients.*
12. *Search for technological improvements in the diagnosis and treatment of users (new equipment, new recovery techniques and preventive therapies, etc.), to improve the medical/health aspects and aim for ever greater reliability of the results.*
13. *Follow the legislative changes and pay attention to the social requirements to protect the client and to guarantee that "implicit quality" (professionalism, hygiene, safety, etc.) that the user does not expressly request, but which represents a fundamental element of determination of the quality provided by the structure.*
14. *Try to give the best possible response to the patient's expectations.*
15. *Enhance human resources, an important element in determining the quality provided and perceived by the customer, promoting continuous training to improve staff competence.*
16. *Implement continuous improvement of the management system to guarantee the quality and safety of the services provided.*

Within these general objectives, the recognition of the effectiveness and reliability of the quality system is considered essential, which, in line with these objectives, allows us to verify the achievement of the declared quality standards as well as the orientation towards

the vision and to the mission of the nursing home and the launch of improvement programs aimed at satisfaction.

In conclusion, if the initial objective is to obtain patient satisfaction through standardization and univocality of the procedures, the subsequent stages are to identify, modify and possibly improve the procedural deficiencies so as to be able to raise the minimum and average levels of quality.

The efficiency of the structure and the effectiveness of the services offered are guaranteed by the application of:

- *Service quality improvement plans*
- *Therapeutic initiatives necessary to achieve the desired outcome with the application of good daily professional practice and the collaboration of both the client/patient in observing the prescriptions assigned to him, and the family in integrating the post-therapeutic care recommendations.*

The Customer/Patient also has the right to submit complaints and requests regarding services provided that do not comply with the principles set out.

However, Villa Cecilia's policy will always be based on providing responses that are as immediate and decisive as possible, therefore any request or complaint will be dealt with in the shortest possible time with staff dedicated to the resolution.

The Structure undertakes to ensure compliance with the following principles:

Equality

Every patient has the right to receive the most appropriate medical care without discrimination based on sex, nationality or social condition;

Participation - Information

The facility has the duty to provide the patient with all information regarding their health status. The staff of doctors and professionals dedicated to the person are available for interviews and meetings to better define and illustrate the clinical conditions and the progress of therapies in relation to the specific objectives to be achieved.

The user has various tools available to communicate their evaluation of the services provided:

- *through specific models for satisfaction and perception of quality;*
- *via electronic mail;*

The assessments are periodically analysed by the structure.

Another information channel available to citizen-users is the company website, easily accessible with photographic illustrations of the entire structure and clear and exhaustive contents.

Right to be heard

The structure, through its Public Relations Manager, offers the citizen-user the possibility of interfacing directly with the Structure to express their opinions and to obtain information on the organization and services. Furthermore, in the waiting room on the ground floor there is a container where it is possible to deposit the satisfaction questionnaire.

Safety

Guarantee the citizen-user the best safety conditions of the health services and services provided through control procedures, updates and continuous training;

Technical-scientific innovation

Support the development of new ideas, ensure constantly evolving techniques and technologies and guarantee training and updating processes for operators;

Efficiency and Effectiveness

Each operator works in concert with the others to achieve the primary objective in order to produce valid results for the health of citizen-users with the most modern technical-scientific knowledge.

The multidisciplinary team is made up of

- Psychiatrists and other medical specialists*
- Nurses and Obstetricians*
- Physiotherapists,*

(and if necessary by an orthopedist, speech therapist, psychologist)

The achievement of the individual objectives of each patient is pursued through the PRI individual rehabilitation project and is not separated from the protection of resources which must be used in the best possible way, without waste or unnecessary costs.

2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Inaugurata nel 2010, Villa Cecilia è la prima struttura in Umbria di riabilitazione estensiva extraospedaliera, autorizzata con D.D. n 197 del 19/01/2010 rappresenta la risposta più all'avanguardia per la riabilitazione fornendo prestazioni sanitarie anche in convenzione creando una rete importante con le realtà pubbliche già presenti nel territorio. La struttura, anche se giovane, ha svolto la sua attività con continuità, aggiornando e migliorando continuamente le proprie strumentazioni, impiantistiche e tecniche sanitarie.

La costituzione di un gruppo multidisciplinare molto unito permette di concretizzare e meglio gestire il processo di miglioramento della qualità di tutti i settori e servizi mediante la formalizzazione e l'utilizzo di procedure codificate per lo svolgimento delle diverse fasi di processo.

Villa Cecilia Srl è iscritta al Registro Imprese di Perugia con il n° 03134550544, dotata di Autorizzazione Sanitaria all'esercizio n° 197 del 19/01/2010 ed è struttura Accreditata con la Regione Umbria dal giugno 2013.

La Direzione della Struttura è costituita da:

Legale Rappresentante

Dott.ssa Cecilia Semidoro

Direttore Sanitario

Dott. Oriana Garognoli

Inaugurated in 2010, Villa Cecilia is the first extensive out-of-hospital rehabilitation facility in Umbria, authorized with D.D. n 197 of 19/01/2010 represents the most innovative response for rehabilitation by providing health services also in agreement, creating an important network with the public entities already present in the area. The structure, although young, has carried out its activity continuously, continuously updating and improving its instruments, systems and healthcare techniques.

The establishment of a close-knit multidisciplinary group makes it possible to materialize and better manage the process of improving the quality of all sectors and services through the formalization and use of codified procedures for carrying out the different process phases.

Villa Cecilia Srl is registered in the Company Register of Perugia with no. 03134550544, equipped with Health Authorization for business no. 197 dated 19/01/2010 and has been an accredited structure with the Umbria Region since June 2013.

The Management of the Structure is made up of:

Legal representative

Dr. Cecilia Semidoro

Health director

Dr. Oriana Garognoli

3. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

La costruzione sorge in un'area verde di altissimo pregio, in zona collinare boschiva, nel comune di Passignano sul Trasimeno, Loc. La Molinella, all'interno del Parco del Trasimeno. E' facilmente accessibile e dotata di adeguato parcheggio. Tale ubicazione consente, un ambiente confortevole e riposante, utile al complessivo recupero psicofisico dei pazienti.

La struttura, denominata appunto Villa Cecilia, è articolata su due livelli collegati da due gruppi di scale e da un ascensore interno.

Il primo piano rialzato è interamente destinato al servizio di residenzialità ed è così articolato:

- 10 camere doppie dotate di opportuni comforts alberghieri comprensivi di tv e wi fi;
- Servizi igienici attrezzati per la non autosufficienza
- N 1 locale per il servizio infermieristico
- N 1 servizio igienico per gli operatori sanitari
- Vani ad utilizzo interno

Al piano terreno sono ubicati i seguenti spazi:

- Ingresso principale con accoglienza/accettazione, in assenza di barriere architettoniche
- Ufficio amministrativo/archivio
- Servizi igienici
- Palestra con adiacenti spogliatoi e servizi igienici (separati per genere)
- Sala refettorio/ spazio comune con annessi dispensa, locale distribuzione pasti, servizio igienico con antibagno (spogliatoio/sanificazione)
- Camere con bagno assistito dotate di opportuni comforts alberghieri comprensivi di tv e wi fi;
- Spogliatoi per il personale completi di servizi igienici (separati per genere)
- Ambulatori
- N 1 servizio igienico per utenti esterni

The building is located in a green area of the highest quality, in a hilly area, in the municipality of Passignano sul Trasimeno, Loc. La Molinella, within the Trasimeno Park. It is easily accessible and has adequate parking. This location allows for a comfortable and restful environment, useful for the overall psychophysical recovery of patients.

The structure, called Villa Cecilia, is divided into two levels connected by two groups of stairs and an internal lift.

The first mezzanine floor is entirely intended for residential purposes and is structured as follows:

- 10 double rooms equipped with appropriate hotel comforts including TV and Wi-Fi;
- Toilets equipped for non-self-sufficiency
- 1 room for the nursing service
- 1 toilet for healthcare workers
- Compartments for internal use

The following spaces are located on the ground floor:

- Main entrance with reception/acceptance, in the absence of architectural barriers
- Administrative office/archive

-Toilet

- Gym with adjacent changing rooms and toilets (separated by gender)

- Refectory room/common space with attached pantry, meal distribution room, toilet with dressing room (changing room/sanitisation)

- Rooms with assisted bathroom equipped with appropriate hotel comforts including TV and Wi-Fi;

- Staff changing rooms complete with toilets (separated by gender)

- Outpatient clinics

- 1 toilet for external users

RISORSE UMANE

La Struttura si avvale della collaborazione di medici, fisioterapisti, massofisioterapisti, infermieri e oss. Tutto il personale, medico e paramedico è in continua formazione sulle tecniche più innovative in campo riabilitativo.

La nostra EQUIPE coordinata dal Direttore Sanitario, sovrintende tutte le attività della Struttura, formula la diagnosi clinico funzionale, elabora gli obiettivi del progetto riabilitativo individuale. E' composta da:

- un fisiatra, con compiti di valutazione diagnostica motoria e di coordinamento del servizio di riabilitazione.
- un geriatra con compiti diagnostici e di monitoraggio delle terapie specifiche.
- Team Riabilitativo, composto da terapisti della riabilitazione, fortemente motivati e in formazione continua sulle patologie maggiormente trattate.
- Personale infermieristico, assicura la sorveglianza e l'assistenza sanitaria continuativa diurna e notturna, rispondendo in pieno ai bisogni assistenziali degli utenti. Gli infermieri partecipano all'identificazione dei bisogni di salute della persona e della collettività, forniscono tutte le prestazioni tecniche proprie della professionalità, lavorano in collaborazione con i medici interni, i medici di medicina generale ed i consulenti che afferiscono alla struttura periodicamente, garantendo la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche.

Mantengono i rapporti con le famiglie per quanto concerne il passaggio di informazioni sullo stato di salute e le terapie degli utenti.

- OSS, attua funzioni, compiti e competenze nelle aree sociale e sanitaria, in un unico contesto professionale. L'operatore sociosanitario, si dedica ad attività indirizzate a soddisfare i bisogni primari della persona, favorendone il benessere e l'autonomia. All'interno della Struttura l'OSS risulta molto utile per le caratteristiche di versatilità operativa che ne permettono la collocazione nei diversi settori di bisogno. Egli svolge il suo operato in collaborazione con gli altri operatori professionali, secondo il criterio del lavoro multiprofessionale. Le sue attività sono rivolte dunque alla persona e al suo ambiente di vita esplicandosi in assistenza diretta nelle diverse funzioni della vita quotidiana dell'utente (condotte di igiene personale, di abbigliamento, di alimentazione), nella cura e tenuta igienica dell'ambiente e degli spazi fruiti, nell'attenzione particolare ai bisogni fisici della persona collaborando con il personale infermieristico, nell'affiancamento propositivo in tutte le attività riabilitative e socio-educative in collaborazione con i terapisti.

- Se necessario vengono attivati ulteriori specialisti in funzione delle caratteristiche dell'utente quali: psicologo, ortopedico, logopedista.

The Structure makes use of the collaboration of doctors, physiotherapists, masseurs, nurses and health workers. All medical and paramedical staff are continuously trained on the most innovative techniques in the rehabilitation field.

Our TEAM coordinated by the Medical Director, supervises all the activities of the Structure, formulates the functional clinical diagnosis, develops the objectives of the individual rehabilitation project. It's composed by:

- *a psychiatrist, with tasks of motor diagnostic evaluation and coordination of the rehabilitation service.*

- *a geriatrician with diagnostic duties and monitoring of specific therapies.*

- *rehabilitation team, made up of rehabilitation therapists, highly motivated and in continuous training on the most treated pathologies.*

- *nursing staff ensures surveillance and continuous daytime and night-time healthcare, fully responding to the healthcare needs of users. The nurses participate in the identification of the health needs of the individual and the community, provide all the technical services inherent to their professionalism, work in collaboration with internal doctors, general practitioners and consultants who come to the structure periodically, guaranteeing the correct application of diagnostic-therapeutic prescriptions.*

They maintain relationships with families regarding the transmission of information on the users' health status and treatments.

- *OSS, implements functions, tasks and skills in the social and health areas, in a single professional context. The social health worker dedicates himself to activities aimed at satisfying the person's primary needs, promoting their well-being and autonomy. Within the Structure, the OSS is very useful for its operational versatility characteristics which allow it to be placed in the different sectors of need. He carries out his work in collaboration with other professional operators, according to the criterion of multi-professional work. Its activities are therefore aimed at the person and their living environment, providing direct assistance in the various functions of the user's daily life (personal hygiene, clothing, nutrition), in the care and hygienic maintenance of the environment and spaces used, in particular attention to the person's physical needs by collaborating with the nursing staff, in proactive support in all rehabilitation and socio-educational activities in collaboration with therapists.*

- *If necessary, additional specialists are activated based on the user's characteristics such as: psychologist, orthopedist, speech therapist.*

4. RICOVERO PER RIABILITAZIONE

Attività: afferiscono al Reparto pazienti con patologie internistiche, geriatriche e con necessità di interventi riabilitativi estensivi in particolare vengono seguiti pazienti fragili, con polipatologie che, dopo un evento acuto, necessitano di un ulteriore periodo di degenza extraospedaliera finalizzato alla stabilizzazione del quadro clinico e al recupero delle attività motorie

Ricovero: Le modalità di accesso in regime di degenza si strutturano attraverso due tipologie di percorsi, ossia, ricovero privato o ricovero in convenzione con il SSN, con possibilità di ingresso convenzionato anche per pazienti residenti fuori regione.

- Ricovero in convenzione con SSN:

Il ricovero avviene previa autorizzazione della asl di appartenenza su proposta di uno specialista convenzionato (percorso possibile anche per i pazienti extra-regione).

- Ricovero pagante in proprio o convenzioni con assicurazioni:

Il ricovero privato è a totale carico del paziente e necessita di prenotazione e visita fisiatrica di idoneità presso Villa Cecilia.

Activities: patients with internal and geriatric pathologies and with the need for extensive rehabilitation interventions belong to the structure. In particular, frail patients with multiple pathologies are followed who, after an acute event, require a further period of extra-hospital hospitalization aimed at stabilizing the clinical situation and recovery of mobility activities

Hospitalization: The inpatient access methods are structured through two types of paths, i.e. private hospitalization or hospitalization in agreement with the SSN, with the possibility of admission also for patients residing outside the region.

- *Hospitalization in agreement with the SSN:*

Hospitalization takes place subject to authorization from the relevant local health authority on the proposal of an affiliated specialist (also possible for patients outside the region).

- *Self-paying hospitalization or agreements with insurance companies:*

Private hospitalization is the sole responsibility of the patient and requires a reservation and appropriate physiatric visit at Villa Cecilia.

Contatti

TEL. 0758296035

FAX. 075828155

e-mail: info@villa-cecilia.it

www.villa-cecilia.it

5. ATTIVITÀ AMBULATORIALI

Il servizio è erogato solo in forma privata.

Servizio di Fisiokinesiterapia

Attività: visite fisiatriche. Terapia medica antalgica: mesoterapia, infiltrazioni articolari.

Fisiokinesiterapia: cure fisiche (laserterapia, tecarterapia, magnetoterapia, ionoforesi, ultrasuonoterapia, tens, elettroterapia antalgica), rieducazione neuromotoria, linfo-drenaggio manuale.

Assistenza a Società Sportive.

Post operatorio: nel decorso post operatorio la fase di recupero funzionale è legata alle tecniche fisioterapiche indispensabili per ottimizzare il risultato finale.

Informazioni e prenotazione:

0758296035

Prestazioni: assicurazioni convenzionate, paganti in proprio, convenzioni con società sportive.

Tempi di attesa medi: da 2 giorni a 1 settimana

The service is provided only privately.

Physiokinesitherapy service

Activities: physiatric visits. Analgesic medical therapy: mesotherapy, joint infiltrations.

Physiokinesitherapy: physical treatments (laser therapy, tecar therapy, magnetotherapy, iontophoresis, ultrasound therapy, tens, antalgic electrotherapy), neuromotor re-education, manual lymphatic drainage.

Assistance to sports clubs.

Post-operative: in the post-operative period, the functional recovery phase is linked to the physiotherapy techniques essential to optimize the final result.

Information and booking:

0758296035

Services: affiliated insurance companies, self-payers, agreements with sports clubs.

Average waiting times: from 2 days to 1 week

Servizio di Densitometria Ossea a raggi X

Attività: La **Mineralometria Ossea Computerizzata** (abbreviata in **MOC**) è una moderna tecnica di investigazione medica diagnostica, il cui scopo è quello di indagare lo stato di mineralizzazione delle ossa. La MOC infatti misura la densità della massa ossea, rivelando un'eventuale degenerazione della struttura. Sono diverse le condizioni cliniche in cui è indicata la mineralometria ossea computerizzata; attualmente la MOC è la tecnica diagnostica di riferimento per effettuare la diagnosi di osteoporosi (una grave patologia caratterizzata da un progressivo processo di demineralizzazione della struttura scheletrica e definita dall' OMS come una malattia caratterizzata da ridotta densità della massa ossea e alterazione microstrutturale del tessuto osseo, responsabili di una incrementata fragilità dello stesso e di un conseguente aumento del rischio di fratture).

La MOC è un esame indolore, non invasivo e sicuro (l'esposizione alle radiazioni è bassissima).

Informazioni e Prenotazioni 0758296035

Prestazioni: a carico, assicurazioni e associazioni convenzionate, paganti in proprio.

Tempi di attesa medi: dai 3 giorni ai 9 giorni.

Consegna referto: immediata.

X-ray Bone Densitometry Service

Activity: Computerized Bone Mineralometry (abbreviated as MOC) is a modern diagnostic medical investigation technique, the purpose of which is to investigate the state of mineralization of bones. In fact, MOC measures the density of bone mass, revealing any degeneration of the structure. There are various clinical conditions in which computerized bone mineralometry is indicated; currently MOC is the reference diagnostic technique for diagnosing osteoporosis (a serious pathology characterized by a progressive process of demineralization of the skeletal structure and defined by the WHO as a disease characterized by reduced bone mass density and microstructural alteration of the bone tissue, responsible for an increased fragility of the same and a consequent increase in the risk of fractures).

MOC is a painless, non-invasive and safe test (exposure to radiation is very low).

Information and Reservations 0758296035

Services: paid by affiliated insurance companies and associations, self-payers.

Average waiting times: from 3 days to 9 days.

Report delivery: immediate.

Servizio di Ecografia

Nell'ambito dell'Ecografia, è possibile usufruire delle seguenti prestazioni: addominali, mammaria,

tiroide, testicoli, muscolo-scheletrico, osteoarticolari, eco-cuore.

Informazioni e Prenotazioni 0758296035

Prestazioni: a carico, assicurazioni e associazioni convenzionate, paganti in proprio.

Tempi di attesa medi: dai 3 giorni ai 9 giorni.

Consegna referto: immediata.

Ultrasound service

In the context of ultrasound, it is possible to take advantage of the following services: abdominal, breast,

thyroid, testicles, musculoskeletal, osteoarticular, echo-heart.

Information and Reservations 0758296035

Services: paid by affiliated insurance companies and associations, self-payers.

Average waiting times: from 3 days to 9 days.

Report delivery: immediate.

Specialità Ambulatoriali

Ortopedia

Attività: visita specialistica e controlli post-operatori, Artrocentesi, Iniezioni di sostanze terapeutiche (infiltrazioni)

Informazioni e prenotazioni:

0758296035

Prestazioni: a carico di assicurazioni e associazioni convenzionate, paganti in proprio

Tempi di attesa medi: 2-5 giorni per visite e terapie

Endocrinologia

Attività: visita specialistica endocrinologica

Informazioni e prenotazioni:

0758296035

Prestazioni: a carico di assicurazioni e associazioni convenzionate, paganti in proprio.

Tempi di attesa medi: 2-5 giorni

Angiologia ed Ecocolordoppler

Attività: visite, iniezioni sclerosanti, doppler, ecocolordoppler 4 arti, carbossiterapia, bendaggio elastocompressivo.

Informazioni e prenotazioni:

0758296035

Prestazioni: a carico di assicurazioni e associazioni convenzionate, paganti in proprio

Tempi di attesa medi: 3 giorno per visite e 7 giorni per terapie.

Neurologia

Attività: visite

Informazioni e prenotazioni:

0758296035

Prestazioni: a carico di assicurazioni e associazioni convenzionate, paganti in proprio

Tempi di attesa medi: 6 giorni

Consegna referto:

immediata.

Podologia – Posturologia

Attività: visite

Informazioni e prenotazioni:

0758296035

Prestazioni: a carico di assicurazioni e associazioni convenzionate, paganti in proprio

Tempi di attesa medi: 4 giorni

Consegna referto:

immediata.

Cardiologia

Attività: visite ed ECG

Informazioni e prenotazioni:

0758296035

Prestazioni: a carico di assicurazioni e associazioni convenzionate, paganti in proprio

Tempi di attesa medi: 3 giorni

Consegna referto:

immediata.

Treatment Specialties

Orthopedics

Activities: specialist visit and post-operative checks, Arthrocentesis, injections of therapeutic substances (infiltration)

Information and reservations:

0758296035

Services: paid by affiliated insurance companies and associations, paying themselves

Average waiting times: 2-5 days for visits and therapies

Endocrinology

Activities: endocrinological specialist visit

Information and reservations:

0758296035

Services: paid by affiliated insurance companies and associations, paying themselves.

Average waiting times: 2-5 days

Angiology and Color Doppler ultrasound

Activities: visits, sclerosing injections, Doppler, 4-limb color Doppler ultrasound, carboxytherapy, elastocompressive bandage.

Information and reservations:

0758296035

Services: paid by affiliated insurance companies and associations, paying themselves

Average waiting times: 3 days for visits and 7 days for therapies.

Neurology

Activities: visits

Information and reservations:

0758296035

Services: paid by affiliated insurance companies and associations, paying themselves

Average waiting times: 6 days

Report delivery:

immediate.

Podiatry – Posturology

Activities: visits

Information and reservations:

0758296035

Services: paid by affiliated insurance companies and associations, paying themselves

Average waiting times: 4 days

Report delivery:

immediate.

Cardiology

Activities: visits and ECG

Information and reservations:

0758296035

Services: paid by affiliated insurance companies and associations, paying themselves

Average waiting times: Three days

Report delivery:

immediate.

6. CRITERI DI ELEGGIBILITÀ RICOVERO

Villa Cecilia offre le proprie prestazioni:

- in Regime di Post-Acuzie per il completamento di programmi terapeutici già avviati in forma intensiva o rivolti a persone che non sopportano programmi di tipo intensivo – (Linee Guida: art. 2.2. comma a/1)
- inserite in programmi a lungo termine in cui l'intervento riabilitativo sia necessario per contrastare la progressione di patologie invalidanti cronico-evolutive attraverso interventi prolungati e/o a cicli. – (Linee Guida: art. 2.2. comma a/2)

Afferiscono pertanto al Reparto pazienti con patologie internistiche, geriatriche e con necessità di interventi riabilitativi estensivi in particolare vengono seguiti pazienti fragili, con polipatologie che, dopo un evento acuto, necessitano di un ulteriore periodo di degenza extraospedaliera finalizzato alla stabilizzazione del quadro clinico e al recupero delle attività motorie.

E' possibile ammettere pazienti provenienti da reparti ospedalieri o dal domicilio.

In particolare il ricovero è considerato appropriato in presenza delle seguenti condizioni:

1. soggetti in dimissione da un reparto per acuti per recente evento acuto disabilitante, in età avanzata, a lento recupero, clinicamente stabili e privi di complicanze in atto;
2. pazienti al termine del periodo di ricovero in riabilitazione intensiva ospedaliera che necessitano di ulteriore trattamento estensivo residenziale per favorire il rientro a domicilio;
3. persona a domicilio in condizione di cronicità da disabilità grave in cui è documentabile un recente aggravamento della disabilità o una sindrome ipocinetica per eventi intercorrenti modificabile ed in cui non sia possibile attuare un efficace programma di trattamento riabilitativo domiciliare;
4. soggetti in età avanzata con esiti di recente frattura di femore o vertebrale o di bacino per cui esiste l'indicazione alla prescrizione del carico per un periodo definito ove non sia possibile attuare un efficace intervento riabilitativo domiciliare;

5. pazienti con amputazione di arto che siano idonei alla riabilitazione estensiva extraospedaliera

Il Direttore Sanitario valuta l'appropriatezza al ricovero in collaborazione con l'equipe.

Villa Cecilia offers its services:

- *in Post-Acute Regime for the completion of therapeutic programs already started in intensive form or aimed at people who cannot tolerate intensive programs - (Guidelines: art. 2.2. paragraph a/1)*
- *included in long-term programs in which the rehabilitation intervention is necessary to counteract the progression of chronic-developmental disabling pathologies through prolonged and/or cycle interventions. – (Guidelines: art. 2.2. paragraph a/2)*

Therefore, patients with internal and geriatric pathologies and with the need for extensive rehabilitation interventions belong to the Department. In particular, frail patients with multiple pathologies are followed who, after an acute event, require a further period of extra-hospital hospitalization aimed at stabilizing the clinical picture and recovering of motor activities.

It is possible to admit patients coming from hospital departments or from home.

In particular, hospitalization is considered appropriate in the presence of the following conditions:

- 1. subjects discharged from an acute ward due to a recent acute disabling event, of advanced age, slow recovery, clinically stable and without an ongoing complication;*
- 2. patients at the end of the period of hospitalization in intensive hospital rehabilitation who require further extensive residential treatment to facilitate their return home;*
- 3. person at home in a chronic condition due to severe disability in which a recent worsening of the disability or a modifiable hypokinetic syndrome due to intercurrent events can be documented and in which it is not possible to implement an effective home rehabilitation treatment program;*

4. elderly subjects with recent fractures of the femur, vertebra or pelvis for which there is an indication to prescribe weight bearing for a defined period where it is not possible to implement an effective home rehabilitation intervention;

5. patients with limb amputation who are suitable for extensive out-of-hospital rehabilitation

The Medical Director evaluates the appropriateness of hospitalization in collaboration with the team.

7. MODALITA' DI ACCESSO RICOVERO

Richiesta di ammissione

La richiesta di ammissione può avvenire in forma privata o convenzionata

Richiesta in forma convenzionata

La richiesta di ammissione in struttura viene inviata dall'Asl.

Il ricovero avviene su indicazione del medico specialista operante per il SSN e successiva autorizzazione dell'asl di appartenenza. L'Ente inviante prima di inviare la richiesta si accerterà che la nostra struttura possa soddisfare le caratteristiche del paziente in funzione dei criteri di eleggibilità sopra indicati e definiti anche a livello contrattuale con USL Umbria 1.

Il responsabile sanitario in collaborazione con il coordinatore infermieristico, provvede alla pianificazione del ricovero in base alla disponibilità dei posti letto.

La gestione delle liste di attesa avviene secondo un criterio cronologico (data e orario) e sulla base di priorità definite. In particolare, le autorizzazioni formano distinte liste d'attesa compilate in ordine cronologico:

- A. La prima lista è riferita ai soggetti in dimissione dai reparti per acuti per recente intervento di chirurgia ortopedica dell'arto inferiore, soprattutto fratture prossimali di femore in età avanzata e ai soggetti con disabilità motoria (neurologica e ortopedica) al termine del periodo di ricovero in riabilitazione intensiva ospedaliera, che necessitano di trattamento estensivo. Rientrano anche gli utenti amputati che necessitano di ciclo riabilitativo per protesizzare in via provvisoria o definitiva. In via generale sono quelli che derivano dai reparti di Chirurgia vascolare, Centro Ospedaliero Riabilitazione Intensiva (C.O.R.I) e Ortopedia. Se presente sulla prescrizione la scritta "PRIORITA" vengono inseriti per prima rispetto agli altri e in ordine progressivo (data e orario di arrivo della richiesta).

- B. La seconda lista prevede le autorizzazioni provenienti dal territorio e/o da altri reparti e si compone di :
- Utenti con evento indice non antecedente a 2 mesi dalla data di richiesta;
 - Utenti che necessitano di proseguire il PRI svolto presso Villa Cecilia non terminato per decorrenza dei tempi autorizzati;
 - Utenti a domicilio in condizioni di disabilità neurologica grave in cui è documentabile un recente aggravamento della disabilità o una sindrome ipocinetica per eventi intercorrenti modificabile;
 - Utenti in età avanzata con esiti di pregressa frattura, antecedente a 2 mesi, di femore o vertebrale o di bacino per cui esiste l'indicazione alla prescrizione del carico tardivo ove non sia possibile. In via generale l'80% circa dei pazienti inseriti in lista B derivano dagli altri reparti ospedalieri e il 20% da pazienti cronici che attivano l'autorizzazione da casa; Se presente sulla prescrizione la scritta "PRIORITA" vengono inseriti per primo rispetto agli altri della lista B e in ordine progressivo (data e orario di arrivo della richiesta).
- C. La terza lista è per i Fuori regione prevede le autorizzazioni provenienti da ASL fuori regione. La lista di attesa prevede l'ingresso per ordine di arrivo della richiesta a copertura dei posti assegnati.
- D. La quarta lista riguarda le richieste provenienti da Asl Umbria 2. La lista di attesa prevede l'ingresso per ordine di arrivo della richiesta a copertura dei posti assegnati.

L'ammissione avviene dando priorità alla lista di cui al punto A (riservando loro di norma, circa il 70% dei posti in convenzione) e successivamente, se la struttura presenta disponibilità, alla lista di attesa di cui al punto B (riservando loro di norma, in percentuale circa il 30% dei posti in convenzione).

In presenza di più richieste di utenti rientranti nella lista A si considera la PRIORITA assegnata dal medico ente inviante e l'ordine cronologico di richiesta.

L'interessato può chiedere notizie sulle prenotazioni e sui tempi di attesa al coordinatore infermieristico, al fine di garantire la trasparenza delle liste.

Al momento del ricovero è necessario avere con sé:

1. Tessera sanitaria.
2. Documento di riconoscimento in corso di validità.
3. Certificato del proprio MMG per "ricovero in riabilitazione estensiva extraospedaliera"
4. Sintesi anamnestica a cura del proprio medico curante con allegata descrizione dei farmaci in uso al domicilio.
5. Lettera di dimissione (se l'assistito proviene da altra struttura) con copia degli ultimi esami ematici, dell' ECG, e/o altre consulenze con relative prescrizioni terapeutiche.
6. Nel caso l'ospite provenga dal proprio domicilio dovrà avere con sé la copia di esami ematici (emocromo e formula, azotemia, creatinina, glicemia, transaminasi,

elettroliti) e dell'ECG di data non antecedente i 3 mesi (prenotabile anche presso VILLA CECILIA).

7. In ogni caso i referti di esami clinici e/o strumentali, di eventuali visite specialistiche e ricoveri precedenti. NB In particolare documentazione inerente eventuali allergie.
8. Farmaci assunti abitualmente.
9. Ultimo prospetto dosaggio Coumadin (se in terapia TAO).
10. Eventuali richieste per esami specifici già prevedibili (es. INR se il pz. assume Coumadin).

Al momento dell'accesso in struttura, la presa in carico del paziente nel rispetto dei criteri clinici per l'accesso, viene effettuata da un'equipe multidisciplinare con la formulazione di un progetto riabilitativo studiato per il paziente in modo da poter garantire il miglior percorso possibile, compatibilmente con le problematiche specifiche della persona.

E' importante sottolineare l'efficacia di un percorso riabilitativo continuativo e costante, sia in pazienti con patologie in risoluzione che in pazienti con patologie croniche, ed è per questo che presso Villa Cecilia è possibile afferire anche in regime di degenza attraverso percorsi definiti e in continuità assistenziale con i reparti ospedalieri, altre strutture o dal proprio domicilio.

Richiesta in forma privata

La richiesta avviene di persona, telefonica o via email.

Il responsabile amministrativo comunica il tariffario in atto e le indicazioni generali per il ricovero.

Il tariffario è esposto nel front office della struttura.

Il responsabile sanitario in collaborazione con il coordinatore infermieristico, provvede alla pianificazione del ricovero in base alla disponibilità dei posti letto.

In assenza di posto il nominativo viene inserito in lista di attesa. L'utente viene chiamato in ordine progressivo di chiamata assegnando il posto in via prioritaria, previa garanzia dell'assegnazione dei posti mensili concordati con l'ente inviante per i ricoveri in convenzione.

Request for admission

The request for admission can be made privately or through an agreement

Request in an agreed form

The request for admission to the facility is sent by the Local Health Authority.

Hospitalization takes place on the recommendation of the specialist doctor operating for the SSN and subsequent authorization from the local health authority. Before sending the request, the sending body will ensure that our facility can satisfy the patient's characteristics

based on the eligibility criteria indicated above and also defined at a contractual level with USL Umbria 1.

The healthcare manager, in collaboration with the nursing coordinator, plans the hospitalization based on the availability of beds.

The management of waiting lists takes place according to a chronological criterion (date and time) and on the basis of defined priorities. In particular, the authorizations form distinct waiting lists compiled in chronological order:

- A. The first list refers to subjects discharged from acute wards following recent orthopedic surgery of the lower limb, especially proximal femur fractures at an advanced age and to subjects with motor disabilities (neurological and orthopaedic) at the end of the period of admission to intensive hospital rehabilitation, requiring extensive treatment. Also included are amputee users who need a rehabilitation cycle to provide a temporary or permanent prosthesis. Generally speaking, they are those that derive from the Vascular Surgery, Intensive Rehabilitation Hospital Center (C.O.R.I) and Orthopedics departments. If the word "PRIORITY" is present on the prescription, they are inserted first compared to the others and in progressive order (date and time of arrival of the request).*
- B. The second list includes authorizations coming from the territory and/or from other departments and is made up of:*
 - Users with index event no earlier than 2 months from the date of request;*
 - Users who need to continue the PRI carried out at Villa Cecilia which has not been completed due to the expiry of the authorized times;*
 - Home users in conditions of severe neurological disability in whom a recent worsening of the disability or a modifiable hypokinetic syndrome due to intercurrent events can be documented;*
 - Users of advanced age with the results of a previous fracture, prior to 2 months, of the femur or vertebra or pelvis for which there is an indication to prescribe late loading where this is not possible. Generally speaking, approximately 80% of the patients included in list B come from other hospital departments and 20% from chronic patients who activate the authorization from home; If the writing "PRIORITY" is present on the prescription, they are inserted first compared to the others on list B and in progressive order (date and time of arrival of the request).*
- C. The third list is for those outside the region and includes authorizations from ASLs outside the region. The waiting list provides entry in order of arrival of the request to cover the assigned places.*
- D. The fourth list concerns requests from ASL Umbria 2. The waiting list provides entry in order of arrival of the request to cover the assigned places. Admission takes place by giving priority to the list referred to in point A (normally reserving for them approximately 70% of the places in the agreement) and subsequently,*

if the structure has availability, to the waiting list referred to in point B (reserving them normally, in percentage terms approximately 30% of the places in the agreement). In the presence of multiple requests from users included in list A, the PRIORITY assigned by the referring doctor and the chronological order of the request are considered. The interested party can ask the nursing coordinator for information on bookings and waiting times, in order to guarantee the transparency of the lists.

Upon admission you must have with you:

- 1. Health card.*
- 2. Valid identification document.*
- 3. Certificate from your GP for "admission to extensive out-of-hospital rehabilitation"*
- 4. Medical history summary by your doctor with attached description of the drugs used at home.*
- 5. Discharge letter (if the patient comes from another facility) with a copy of the latest blood tests, ECG, and/or other consultations with related therapeutic prescriptions.*
- 6. If the guest comes from his own home, he must have with him a copy of blood tests (blood count and formula, urea nitrogen, creatinine, blood sugar, transaminases, electrolytes) and of the ECG dated no earlier than 3 months (also bookable at VILLA CECILIA).*
- 7. In any case, the reports of clinical and/or instrumental tests, of any specialist visits and previous hospitalizations. NB In particular documentation relating to any allergies.*
- 8. Medications taken regularly.*
- 9. Last Coumadin dosage schedule (if on TAO therapy).*
- 10. Any requests for specific tests already foreseeable (e.g. INR if the patient takes Coumadin).*

Upon access to the facility, the patient is taken care of in compliance with the clinical criteria for access and is carried out by a multidisciplinary team with the formulation of a rehabilitation project designed for the patient in order to guarantee the best path possible, compatibly with the specific problems of the person.

It is important to underline the effectiveness of a continuous and constant rehabilitation process, both in patients with pathologies in resolution and in patients with chronic pathologies, and this is why at Villa Cecilia it is also possible to come to Villa Cecilia on an inpatient basis through defined and continuity of care with hospital departments, other facilities or from your own home.

Request in private form

The request is made in person, by telephone or via email.

The administrative manager communicates the current tariff and general indications for hospitalization.

The price list is displayed in the front office of the facility.

The healthcare manager, in collaboration with the nursing coordinator, plans the hospitalization based on the availability of beds.

If there is no place, the name will be placed on the waiting list. The user is called in progressive order of call, assigning the place in priority, after guaranteeing the assignment of the monthly places agreed with the sending institution for the hospitalizations in the agreement.

8. DOCUMENTI DA CONSEGNARE AL MOMENTO DEL RICOVERO

Al momento del ricovero è necessario avere con sé:

- Tessera sanitaria.
- Documento di riconoscimento in corso di validità.
- Certificato del proprio MMG per “ricovero in riabilitazione estensiva extraospedaliera”
- Sintesi anamnestica a cura del proprio medico curante con allegata descrizione dei farmaci in uso al domicilio.
- Lettera di dimissione (se l’assistito proviene da altra struttura) con copia degli ultimi esami ematici, dell’ ECG, e/o altre consulenze con relative prescrizioni terapeutiche.
- Nel caso l’ospite provenga dal proprio domicilio dovrà avere con sé la copia di esami ematici (emocromo e formula, azotemia, creatinemia, glicemia, transaminasi, elettroliti) e dell’ECG di data non antecedente i 3 mesi (prenotabile anche presso VILLA CECILIA).
- In ogni caso i referti di esami clinici e/o strumentali, di eventuali visite specialistiche e ricoveri precedenti. NB In particolare documentazione inerente eventuali allergie.
- Farmaci assunti abitualmente.
- Ultimo prospetto dosaggio Coumadin (se in terapia TAO).
- Eventuali richieste per esami specifici già prevedibili (es. INR se il pz. assume Coumadin).

Upon admission you must have with you:

- *Health card.*
- *Valid identification document.*
- *Certificate from your GP for "admission to extensive out-of-hospital rehabilitation"*
- *Medical history summary by your doctor with attached description of the drugs used at home.*
- *Discharge letter (if the patient comes from another facility) with a copy of the latest blood tests, ECG, and/or other consultations with related therapeutic prescriptions.*
- *If the guest comes from his own home, he must have with him a copy of blood tests (blood count and formula, azotemia, creatinine, blood sugar, transaminases, electrolytes) and an ECG dated no earlier than 3 months (also bookable at VILLA CECILIA).*

- *In any case, the reports of clinical and/or instrumental tests, of any specialist visits and previous hospitalizations. NB In particular documentation relating to any allergies.*
- *Medications taken regularly.*
- *Last Coumadin dosage table (if on TAO therapy).*
- *Any requests for specific tests already foreseeable (e.g. INR if the patient takes Coumadin).*

9. OCCORRENTE PER LA CURA PERSONALE:

1. Asciugamani (viso e bidet), telo o accappatoio per la doccia.
2. Biancheria intima.
3. Pigiama e/o camicia da notte e vestaglia.
4. Vestiario di ricambio.
5. Abbigliamento comodo per la fisioterapia (es. tuta con apertura anteriore).
6. Scarpe comode chiuse.
7. Oggetti per la cura dell'igiene personale (es. sapone liquido, bagnoschiuma, salviettine
8. umidificate, dentifricio, spazzolino, pettine ecc. e tutto ciò che il pz riterrà opportuno)
9. Guanti in lattice (necessaria una confezione da 100 ogni 10 gg circa di degenza).
10. Cotone idrofilo.
11. Garze sterili 4 confezioni (18X40cm)
12. cerotto TIPO fiximull 1 conf (5 cm)
13. Pannoloni (se utilizzati).
14. Traverse monouso
15. Catetere vescicale di ricambio + sacche di raccolta per le urine (se utilizzati).
16. 1 flacone di olio di Vasellina
17. 1 clisma evacuativo da 120 ml + 1 clisma evacuativo da 1 L con sonde rettali.
18. Tazza per la colazione, bicchiere, posate.
19. Bavaglio (se utilizzato durante i pasti).
20. Se necessario, acqua in confezioni da ½ L e/o altre bevande non alcoliche (la struttura fornisce 1 L di acqua al giorno suddivisa in ½ litro a pranzo e ½ L a cena).

Resta esclusa dalla gestione della struttura l'eventuale prenotazione e/o organizzazione di trasferimenti per visite specialistiche o controlli verso i presidi ospedalieri.

N.B. L'occorrente richiesto varia in base all'utilizzo del paziente.

1. *Towels (face and bidet), towel or bathrobe for the shower.*
2. *Underwear.*
3. *Pyjamas and/or nightgown and dressing gown.*

4. Replacement clothing.
5. Comfortable clothing for physiotherapy (e.g. tracksuit with front opening).
6. Comfortable closed shoes.
7. Objects for personal hygiene care (e.g. liquid soap, shower gel, wipes humidifiers, toothpaste, toothbrush, comb etc. and everything the patient deems appropriate)
8. Latex gloves (a pack of 100 is required every approximately 10 days of hospital stay).
9. Cotton wool.
10. Sterile gauze 4 packs (18X40cm)
11. fiximull TYPE plaster 1 pack (5 cm)
12. Diapers (if used).
13. Disposable sleepers
14. Spare bladder catheter + urine collection bags (if used).
15. 1 bottle of Vaseline oil
16. 1 enema of 120 ml + 1 enema of 1 L with rectal probes.
17. Breakfast cup, glass, cutlery.
18. Gag (if used during meals).
19. If necessary, water in ½ L packs and/or other non-alcoholic drinks (the facility provides 1 L of water per day divided into ½ liter for lunch and ½ L for dinner).

Any booking and/or organization of transfers for specialist visits or checks to hospital facilities remains excluded from the management of the facility.

N.B. The equipment required varies based on patient use.

10. INFORMAZIONI GENERALI PER GLI UTENTI

In ogni camera sono disponibili un armadio e un comodino dove riporre gli oggetti personali. Sugeriamo di non portare oggetti di valore e di avere con sé solo il denaro strettamente necessario: la Struttura non si assume nessuna responsabilità per oggetti personali e valori lasciati incustoditi. .

La camera è dotata del telefono, di televisore e accesso gratuito alla wifi.

In each room there is a wardrobe and a bedside table where you can store personal items. We suggest not bringing valuables and only having the strictly necessary money with you: the Facility assumes no responsibility for personal items and valuables left unattended. The room is equipped with a telephone, television and free access to WIFI.

11. NORME DI COMPORTAMENTO

Negli orari stabiliti per la visita medica è indispensabile rimanere all'interno della propria stanza. Negli altri momenti della giornata è consentito uscire, pur rimanendo sempre

all'interno della struttura e avvertendo il personale di tale spostamento. È assolutamente vietato fumare all'interno: ciò non solo per adempiere a precise disposizioni di legge, ma anche per rispettare le esigenze di igiene necessarie.

During the times established for the medical examination it is essential to remain inside your room. At other times of the day it is permitted to go out, whilst always remaining inside the structure and notifying the staff of this movement. Smoking is absolutely prohibited inside: this not only to comply with specific legal provisions, but also to respect the necessary hygiene requirements.

12. SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La prima colazione viene servita alle ore 7.30, il pranzo alle ore 11.30 e la cena alle ore 18.00. Per il pranzo e la cena è possibile scegliere tra un menù del giorno e alcuni piatti sempre disponibili in alternativa. Il personale di reparto passa in ogni stanza a raccogliere le ordinazioni: il caposala o il personale infermieristico comunicheranno la necessità di eventuale digiuno o diete particolari.

È consigliabile richiedere il parere del medico prima di assumere cibi e bevande provenienti dall'esterno.

Breakfast is served at 7.30 am, lunch at 11.30 am and dinner at 6.00 pm. For lunch and dinner, you can choose between a menu of the day and some dishes always available as alternatives. The ward staff goes to each room to collect the orders: the head nurse or the nursing staff will communicate the need for any fasting or special diets.

It is advisable to seek medical advice before consuming external foods and drinks.

13. ORARI DI VISITA AI DEGENTI

Gli orari di visita vengono concordati con il responsabile amministrativo della struttura.

Visiting times are agreed with the administrative manager of the facility.

14. INFORMAZIONI

Per qualunque esigenza ci si può rivolgere alla postazione infermieristica che è sempre presidiata.

Il personale non è autorizzato a fornire informazioni telefoniche sulle condizioni di salute di un paziente ricoverato. In presenza di barriere linguistiche la struttura garantisce comunque la corretta informazione avendo al suo interno personale che conosce la lingua inglese ed è in grado di interagire con l'utenza.

For any need you can contact the nursing station which is always manned.

Staff are not authorized to provide telephone information on the health condition of a hospitalized patient. In the presence of linguistic barriers, the structure still guarantees

correct information by having staff who know the English language and are able to interact with users.

15. DIMISSIONE

Al momento della dimissione al paziente viene consegnata una lettera per il medico curante in merito al decorso della malattia e sull'esito delle cure e trattamenti prestati e gli eventuali referti specialistici.

Copia della cartella clinica potrà essere richiesta agli sportelli Front Office.

Upon discharge, the patient is given a letter for the treating doctor regarding the course of the disease and the outcome of the care and treatments provided and any specialist reports. A copy of the medical record can be requested at the Front Office counters.

16. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

DIRITTI

Il cliente ha diritto:

- al rispetto della propria dignità, intimità e pudore
- ad essere trattato con cortesia e umanità, senza arroganza
- ad avere preventivamente informazioni corrette, chiare ed esaustive sui servizi resi
- ad avere a disposizione una cartella clinica chiara, leggibile e contenente tutte le informazioni indispensabili
- a proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere informato sull'esito degli stessi.
- di ottenere che i dati relativi alla propria situazione di salute ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
- di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose

DOVERI

Il cliente è tenuto:

- ad avere un comportamento responsabile in ogni momento,
- al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura
- al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento ottimale del servizio per tutta l'utenza.

RIGHTS

The customer has the right:

- *respect for one's dignity, intimacy and modesty*
- *to be treated with courtesy and humanity, without arrogance*
- *to have correct, clear and exhaustive information in advance on the services rendered*

- *to have a clear, legible medical record containing all the essential information*
- *to propose complaints that must be promptly examined, and be informed of the outcome of the same.*
- *to obtain that the data relating to your health situation and any other circumstances concerning you remain secret.*
- *to be assisted and cared for with care and attention, respecting human dignity and one's philosophical and religious beliefs.*

DUTIES

The customer is required:

- *to behave responsibly at all times.*
- *respect for the environments, equipment and furnishings found inside the structure.*
- *respecting the visit times established by the Health Management, in order to allow the optimal performance of the service for all users.*

17. TUTELA E PARTECIPAZIONE

La direzione intende favorire la comunicazione, l'informazione, l'accoglienza e la partecipazione tra la struttura e i familiari degli ospiti raccogliendo qualsiasi suggerimento o reclamo.

A tal fine è la stessa direzione che accoglie e gestisce il reclamo inteso anche come opportunità, risorsa e elemento utile per l'individuazione di criticità su cui attivare azioni di miglioramento.

I reclami e i suggerimenti possono essere inoltrati tramite:

- colloqui diretti con la direzione e/o la resp.le Amministrativa
- lettera in carta semplice consegnata alla Direzione a/o alla Resp.le Amministrativa
- segnalazione telefonica o e-mail ai recapiti riportati nella presente Carta Servizi.

La Direzione riceve il reclamo provvedendo a esaminare le cause che l'hanno generato ed eventualmente a dare seguito all'attivazione di azione di miglioramento e di risoluzione. Sarà cura della stessa Direzione informare il segnalatore sia sulle cause che sulle azione correttive intraprese.

Inoltre vengono periodicamente sottoposti al paziente e suoi familiari dei questionari per valutare il grado di soddisfazione dei servizi resi dalla nostra struttura.

The management intends to encourage communication, information, welcome and participation between the facility and the guests' families by collecting any suggestions or complaints.

To this end, it is the same management that receives and manages the complaint also understood as an opportunity, resource and useful element for identifying critical issues on which to activate improvement actions.

Complaints and suggestions can be forwarded via:

- *direct interviews with the management and/or the administrative manager*
- *letter on plain paper delivered to the Management and/or to the Administrative Manager*
- *telephone or e-mail notification to the contact details listed in this Service Charter.*

The Management receives the complaint, examining the causes that generated it and possibly following up with the activation of improvement and resolution action. It will be the responsibility of the Management itself to inform the reporter of both the causes and the corrective actions taken.

Furthermore, questionnaires are periodically submitted to the patient and his family to assess the degree of satisfaction with the services provided by our facility.

18. STANDARD DI QUALITA'

Villa Cecilia , ponendo la persona come centro della propria attività, ha come primario orientamento la **Soddisfazione delle necessità del malato**; a tal proposito l'azienda ha adottato un sistema ed una organizzazione accreditata finalizzata al miglioramento continuo della qualità del servizio.

1. STANDARD GARANTITI

Presenza quotidiana di un centralino e di addetti preposti a fornire informazioni agli utenti. Descrizione delle prestazioni offerte sulla Carta dei Servizi presente presso il Front Office e le sale di attesa. Informazioni disponibili presso il servizio accertamenti preoperatori. Ogni operatore è identificato dal cartellino di riconoscimento con indicato nome, cognome e qualifica.

E' assicurato dalle procedure relative alla gestione della Privacy in conformità a quanto definito dalla legge in vigore.

Disponibilità del Medico Responsabile e di tutti i Medici di reparto a fornire informazioni dettagliate sullo stato di salute, il decorso della malattia e le terapie in corso; richiesta del consenso informato prima di eseguire qualsiasi trattamento o intervento. Presenza di un piano terapeutico individualizzato per ogni paziente.

Predisposizione di questionario di gradimento che permette di esprimere il livello di soddisfazione. Il questionario viene consegnato durante la permanenza nella struttura e somministrato, se necessario, con il supporto degli operatori. Il risultato annuale derivante dall'indagine viene comunicato tramite sito web.

INDICATORI DI QUALITA'

Facilità di individuazione dei servizi e degli ambulatori

Facilità di accesso alla struttura

Semplicità della procedura di prenotazione e pagamento

Garantire un 'adeguata informazione e il facile accesso ai servizi di specialistica ambulatoriale

2. STANDARD GARANTITI

Presenza di una segnaletica di facile lettura e comprensione conforme Dlgs. 81/2008 e s.m.i.
Assenza di barriere architettoniche; segnaletica chiara e idonea per informazioni e orientamento degli utenti.

Possibilità di effettuare tutte le operazioni presso il Front Office.

Possibilità di prenotare telefonicamente o via fax ed e-mail.

Il pagamento dei servizi ambulatoriali, del ricovero e delle prestazioni professionali si svolge facilmente alla reception. Il referto viene consegnato immediatamente dopo la visita.

Garantire il facile accesso al ricovero extraospedaliero

3. STANDARD GARANTITI

Presenza di consigli su opuscoli e Carta dei Servizi.

Ogni paziente viene accolto dall' infermiere del reparto. Ad ogni paziente viene comunicato il nome del medico e l'equipe a cui è affidato.

Garantire adeguate condizioni di comfort a tutti i degenti

INDICATORI DI QUALITA'

Chiare indicazioni su cosa è necessario portare con se al momento del ricovero.

Accoglienza del paziente all'ingresso.

Accoglienza del paziente.

4. STANDARD GARANTITI

Servizi igienici riservati ai degenti; guardaroba personale; campanello di chiamata, luci di cortesia e presa corrente per uso privato; telefono; televisore; wifi; aria condizionata.

Sono presenti sale di soggiorno con Tv, spazi verdi e parcheggio.

Distributori automatici di bibite e bevande calde e fredde.

Televisione al piano.

Parrucchiere e barbiere a richiesta.

Sanificazione degli ambienti secondo metodologie predefinite; monitoraggio ambientale delle aree a rischio infettivo; impiego di materiale monouso.

Per i ricoverati a dieta libera possibilità di scelta tra almeno due opzioni per ogni componente del menù; pasti personalizzati secondo necessità terapeutiche e/ che richiedono prodotti dietetici.

INDICATORI DI QUALITA'

Comfort nelle stanze di degenza.
Presenza di servizi comuni.
Presenza di servizi accessori.
Pulizia degli ambienti di degenza e servizi.
Rispetto delle norme igieniche.
Apertura al pubblico.
Servizio ristorazione.

INDICATORI DI QUALITA'

Chiarezza delle informazioni su diagnosi e terapia al momento della dimissione.
Semplicità degli adempimenti amministrativi dopo la dimissione.

Garantire la continuità assistenziale al paziente dopo la dimissione

5. STANDARD GARANTITI

Redazione di una lettera per il medico curante contenente una chiara informazione sul decorso della malattia, con il riepilogo dei principali esami effettuati, eventuali trattamenti effettuati e l'indicazione della terapia da proseguire a domicilio.
Informazioni chiare sulle modalità di rilascio di copia della Cartella clinica;

La richiesta di accedere alla documentazione sanitaria o di avere copia della stessa può essere effettuata dal diretto interessato, dagli aventi diritto o da una persona provvista di documento di delega:

- Via Email all'indirizzo: info@villa-cecilia.it
- Di persona recandosi presso la nostra struttura

Il paziente o un suo delegato devono presentare richiesta scritta (tramite apposito modulo da richiedere presso la reception o inviato tramite email) allegando copia di un documento d'identità in corso di validità. L'eventuale delega al delegato è riportata nel modulo suddetto.

La documentazione sanitaria viene rilasciata dal responsabile medico e sanitario della struttura con modalità che rispettino la riservatezza dei dati entro 7 giorni dalla richiesta, previo pagamento dei diritti amministrativi di riproduzione.

Le eventuali integrazioni saranno in ogni caso fornite entro il termine massimo di 30 giorni dalla presentazione della suddetta richiesta.

Garantire la formazione e l'aggiornamento degli operatori

6. STANDARD GARANTITI

Rispetto per il personale sanitario dei requisiti minimi della formazione ECM.

Pianificazione attività formative per tutto il personale della struttura, volto al miglioramento continuo dei processi.

Tutto il personale sanitario segue formazione continua ECM.

Addestramento del personale di reparto per le emergenze; adeguata dotazione di mezzi antincendio, controlli periodici di sicurezza sugli impianti elettrici e tecnologici; servizio di manutenzione sugli impianti attivo 24 ore su 24.

INDICATORI DI QUALITA'

Impegno per la formazione e l'aggiornamento degli operatori.

Piani di sicurezza.

IMPEGNI

Sviluppare e sostenere autonomia e responsabilità a tutti i livelli della Struttura.

Definire con chiarezza ruoli e responsabilità.

Garantire il rispetto

IMPEGNI

Porre l'attenzione sulle persone e valorizzare le loro potenzialità.

Valorizzare le competenze e l'impegno dei professionisti della struttura per ideare, progettare e promuovere le proprie politiche.

PROGRAMMI

Effettuazione di indagini e di approfondimento sulla soddisfazione degli utenti.

Effettuazione di indagini sulla soddisfazione dei professionisti.

Garantire la trasparenza

IMPEGNI

Garantire un sistema di verifiche continue interne ed esterne, degli impegni assunti.

Sviluppare un sistema di comunicazione aziendale che garantisca omogeneità, coerenza, diffusione e correttezza dell'informazione verso l'interno e l'esterno. Promuovere l'attivazione di percorsi e procedure gestionali che favoriscano l'utilizzo ottimale delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie.

Gli impegni vengono monitorati attraverso le verifiche ispettive interne, i controlli periodici effettuati dal Direttore Sanitario, il monitoraggio degli indicatori e degli obiettivi in sede di riesame della direzione e l'applicazione sistematica della documentazione predisposta per la gestione del sistema di gestione interno.

PROGRAMMI

Applicazione del sistema di valutazione individuale dei professionisti per rendere praticabile l'autonomia e la responsabilità individuale.

Aggiornamento continuo dell'organigramma aziendale.

Effettuazione di verifiche interne sull'applicazione del sistema qualità previsto dal modello di accreditamento regionale.

Villa Cecilia, placing the person at the centre of its activity, has as its primary orientation the Satisfaction of the needs of the patient; in this regard, the company has adopted a system and an accredited organization aimed at continuously improving the quality of the service.

1. GUARANTEED STANDARDS

Daily presence of a switchboard and staff responsible for providing information to users.

Description of the services offered on the Service Charter present at the Front Office and waiting rooms. Information available from the pre-operative checks service. Each operator is identified by an identification card indicating his name, surname and qualification.

It is ensured by the procedures relating to the management of Privacy in accordance with what is defined by the law in force.

Availability of the Doctor in Charge and of all the department doctors to provide detailed information on the state of health, the course of the disease and ongoing therapies; request for informed consent before carrying out any treatment or intervention. Presence of an individualized therapeutic plan for each patient.

Preparation of a satisfaction questionnaire that allows you to express the level of satisfaction. The questionnaire is delivered during the stay in the facility and administered, if necessary, with the support of the operators. The annual result resulting from the survey is communicated via the website.

QUALITY INDICATORS

Ease of identifying services and clinics

Ease of access to the facility

Simplicity of the booking and payment procedure

Ensure adequate information and easy access to specialist outpatient services

2. GUARANTEED STANDARDS

Presence of easy to read and understand signs compliant with Legislative Decree. 81/2008 and subsequent amendments.

Absence of architectural barriers; clear and suitable signs for user information and orientation.

Possibility to carry out all operations at the Front Office.

Possibility to book by telephone or by fax and e-mail.

Payment for outpatient services, hospitalization and professional services is easily done at the reception. The report is delivered immediately after the visit.

Ensure easy access to out-of-hospital hospitalization

3. GUARANTEED STANDARDS

Presence of advice on brochures and Service Charter.

Each patient is welcomed by the ward nurse. Each patient is given the name of the doctor and the team to which he is entrusted.

Ensure adequate comfort conditions for all patients

QUALITY INDICATORS

Clear indications on what you need to bring with you upon admission.

Welcoming the patient at the entrance.

Patient reception.

4. GUARANTEED STANDARDS

Toilets reserved for patients; personal wardrobe; call bell, courtesy lights and power socket for private use; telephone; television; Wifi; air conditioning.

There are living rooms with TV, green spaces and parking.

Vending machines for soft drinks and hot and cold drinks.

Television on the floor.

Hairdresser and barber on request.

Sanitization of environments according to predefined methodologies; environmental monitoring of areas at risk of infection; use of disposable material.

For patients on a free diet, there is the possibility of choosing between at least two options for each component of the menu; personalized meals according to therapeutic needs and/which require dietary products.

QUALITY INDICATORS

Comfort in hospital rooms.

Presence of common services.

Presence of ancillary services.

Cleaning of hospital environments and services.

Compliance with hygiene standards.

Open to the public.

Catering service.

QUALITY INDICATORS

Clarity of information on diagnosis and therapy at the time of discharge.

Simplicity of administrative obligations after discharge.

Ensure continuity of care for the patient after discharge

5. GUARANTEED STANDARDS

Drafting a letter for the treating doctor containing clear information on the course of the disease, with a summary of the main tests carried out, any treatments carried out and the indication of the therapy to be continued at home.

Clear information on how to issue a copy of the medical record;

The request to access the health documentation or to have a copy of the same can be made by the interested party, by those entitled to it or by a person with a delegated document:

- *Via Email to the address: info@villa-cecilia.it*
- *In person by going to our facility*

The patient or his delegate must submit a written request (via a specific form to be requested at the reception or sent via email) attaching a copy of a valid identity document. Any delegation to the delegate is reported in the aforementioned form.

The health documentation is released by the medical and health manager of the facility in ways that respect the confidentiality of the data within 7 days of the request, upon payment of the administrative reproduction rights.

Any additions will in any case be provided within a maximum of 30 days from the submission of the aforementioned request.

6. GUARANTEED STANDARDS

Respect for healthcare personnel of the minimum requirements of ECM training.

Planning training activities for all facility staff, aimed at continuous improvement of processes.

All healthcare personnel undergo continuous ECM training.

Training of emergency department staff; adequate provision of fire-fighting equipment, periodic safety checks on electrical and technological systems; maintenance service on the systems active 24 hours a day.

QUALITY INDICATORS

Commitment to training and updating operators.

Security plans.

ENGAGEMENTS

Develop and support autonomy and responsibility at all levels of the Structure.

Clearly define roles and responsibilities.

Ensure respect

ENGAGEMENTS

Pay attention to people and enhance their potential.

Enhance the skills and commitment of the structure's professionals to conceive, plan and promote its policies.

PROGRAMMS

Carrying out surveys and in-depth analysis on user satisfaction.

Carrying out surveys on the satisfaction of professionals.

Ensure transparency

ENGAGEMENTS

Guarantee a system of continuous internal and external checks of the commitments undertaken.

Develop a corporate communication system that guarantees homogeneity, coherence, dissemination and correctness of information internally and externally. Promote the activation of management paths and procedures that favor the optimal use of human, technological and financial resources.

The commitments are monitored through internal audits, periodic checks carried out by the Health Director, the monitoring of indicators and objectives during the management review and the systematic application of the documentation prepared for the management of the internal management system.

PROGRAMMS

Application of the individual evaluation system of professionals to make individual autonomy and responsibility practicable.

Continuous updating of the company organization chart.

Carrying out internal checks on the application of the quality system envisaged by the regional accreditation model.

Guarantee the training and updating of operators

19. TUTELA DEI DIRITTI IN AMBITO DI “PRIVACY”

La struttura garantisce il rispetto della Privacy degli utenti nella totale ottemperanza del Regolamento UE 679/16. Tutte le informazioni relative all’utenza, sia di carattere comune che di carattere sensibile, sono raccolte nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla normativa garantendone la liceità, la correttezza e la riservatezza.

L’informativa al trattamento viene fornita, all’atto della ricezione dell’utente nella nostra struttura, in maniera chiara e completa evidenziando esaurientemente le finalità della raccolta e dell’elaborazione dei dati dell’interessato.

La raccolta ed il trattamento sono soggetti al consenso scritto dell’interessato, consenso che “segue” sempre il paziente durante le fasi cliniche nella struttura conservato all’interno della sua personale cartella clinica.

The structure guarantees respect for user privacy in full compliance with EU Regulation 679/16. All information relating to users, both of a common and sensitive nature, is collected in compliance with the fundamental principles established by law, guaranteeing its lawfulness, correctness and confidentiality.

The processing information is provided, upon receipt of the user in our facility, in a clear and complete manner, exhaustively highlighting the purposes of the collection and processing of the data subject's data.

Collection and processing are subject to the written consent of the interested party, a consent that always "follows" the patient during the clinical phases in the facility stored in his personal medical record.

20. COME RAGGIUNGERE VILLA CECILIA

Villa Cecilia si trova a Passignano sul Trasimeno, Loc. La Molinella 2/A.

In auto

Da Firenze e da Roma imboccare l'uscita Valdichiana-Bettole, proseguire ed immettersi sul raccordo Autostradale per Perugia denominato Perugia-Bettole (E 45). Uscire a Passignano Est quindi seguire le indicazioni per il Villa Cecilia.

Villa Cecilia is located in Passignano sul Trasimeno, Loc. La Molinella 2/A.

By car

From Florence and Rome, take the Valdichiana-Bettole exit, continue and merge onto the motorway junction for Perugia called Perugia-Bettole (E 45). Exit at Passignano Est then follow the signs for Villa Cecilia.

